

最近のESRI研究成果より

テレワークやデジタルツールの
利用が企業活動に及ぼす影響

—企業アンケートの結果から—

前内閣府経済社会総合研究所 行政実務研修員

田口 湧也

内閣府経済社会総合研究所 行政実務研修員

吉澤 匡

はじめに

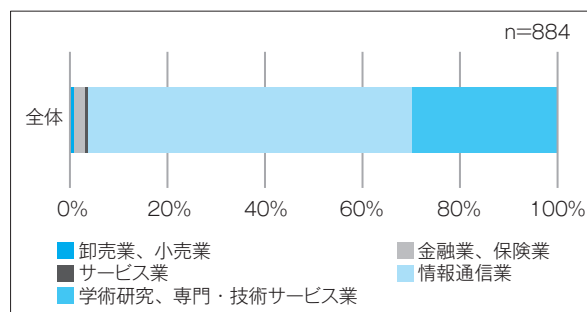
コロナ禍以降、テレワークの普及とその効率的な実施に対する関心が高まっている。テレワークを行うには様々なICT（情報通信技術）ツールを活用し、PCの端末上で業務を完結できるようにする必要があるが、これまではテレワークの実施に焦点を充てた調査が多く、企業が導入しているICTツールを対象とした調査の例は少ない。このため、企業がテレワークやデジタルツールの利用についてどの様に考えているのかは不明な点が多い。

そこで、経済社会総合研究所では、テレワークやデジタルツールの利用が企業活動に及ぼす影響について、「テレワーク及びデジタル技術に関する調査」を行い、結果を分析した。本稿では、その研究成果として2025年4月に公表したESRI Research Note No.89「テレワークやデジタルツールの利用が企業活動に及ぼす影響—企業アンケートの結果から—」の概要を紹介する。

調査の概要及びデータ分析

「テレワーク及びデジタル技術に関する調査」は、企業を対象として、テレワークの実施状況やデジタルツールの利用状況を把握することを目的に、経済社会総合研究所が2024年1月～2月に実施したものである。本調査の特徴は、他の業種と比較してテレワーク導入率が高い業種である情報通信業、学術研究、専門・技術サービス業等に調査対象を限定したことである。これにより、テレワークが定着したと考えられる環境において、企業がテレワークやデジタルツールの利用についてどのように考えているかを把握し、分析することが可能となった。

図1 分析対象企業の業種



調査は、全国の企業5,000社を対象に実施し、有効回答数は884社（有効回答率17.6%）であった。分析対象企業の業種は図1のとおりである。

なお、本調査における「テレワーク」の定義は、インターネットやメールなどのICTツールを利用した、場所に捉われない柔軟な働き方である。調査時点で分析対象企業の約87%がテレワークを実施していた。

テレワークを行うには、ICTツールが必要であり、中でもコミュニケーションツールが重要である。実際に、テレワーク中の課題として従業員が多く挙げる事項に、円滑なコミュニケーションがある。そこで本研究では、コミュニケーションツールの利用状況に着目した。表1にコミュニケーションツールの利用状況を示す。利用状況を尋ねる設問は、具体的なツール名を例示し、複数回答可としている。表を見ると、テレビ会議は99.7%の企業が利用している。また、チャットは約85%、ファイル共有サービスは約75%の企業が利用している。表2は、利用しているコミュニケーションツールの組み合わせを集計したものである。表2に示していない上位10件以外も含めると、テレビ会議・チャット・ファイル共有の3ツールを利用している企業は、608社（68%）に及び、この3ツールがコミュニケーションを図るために必要な基本ツール（以下、基本3ツール）であると考えられる。

本研究では、コミュニケーションツールの利用状況を基に、分析対象企業をコミュニケーション環境の充実度に応じた次の4つのカテゴリーに区分し分析を行った。

- ① 充実： 基本3ツール + α を利用している企業
- ② 基本： 基本3ツールのみを利用している企業
- ③ 最小限： 利用ツールが2つ以下の企業
- ④ その他： 基本3ツール全てを利用していないが、利用ツールが3つ以上の企業

分析の結果、コミュニケーション環境が充実しているほど、テレワークの開始時期が早い、従業員数が多い、テレワークの対象者に制限がない、出社要請がない、テレワークを行っている人が多いといった傾向が見られた。また、テレワーク時の障害については、カテゴリーによる大きな違いはなく、コミュニケーションがとりづらいが最多であった一方、大きな問題は無いも多かった。

表1 コミュニケーションツールの利用状況
N=884（複数回答可）

利用しているツール	件数	割合%
TV会議	868	99.7%
チャット	744	85.4%
ファイル共有	657	75.4%
リモートアクセス	466	53.5%
タスク管理	339	38.9%
VR・AR	24	2.8%
無回答	13	1.5%

表2 コミュニケーションツール利用の組み合わせ

利用しているツールの組み合わせ（上位10件）	件数	割合
TV会議・チャット・ファイル共有 ・リモートアクセス・タスク管理	196	22.1%
TV会議・チャット・ファイル共有 ・リモートアクセス	148	16.7%
TV会議・チャット・ファイル共有	145	16.4%
TV会議・チャット・ファイル共有 ・タスク管理	95	10.8%
TV会議・チャット	69	7.8%
TV会議	56	6.3%
TV会議・チャット・リモートアクセス	38	4.3%
TV会議・ファイル共有・リモートアクセス	23	2.6%
TV会議・ファイル共有	21	2.4%
TV会議・リモートアクセス	20	2.3%

テレワークが企業活動に及ぼす影響

テレワークが企業の売上に与える影響を分析するため、最小二乗法（OLS）による推定を行った。ここでは、分析対象企業を情報通信業及び学術研究、専門・技術サービス業である701社に限定し、次の推定モデルを用いた。

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_{1i} + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \beta_4 X_{4i} + \delta_i + \epsilon_i$$

ここで、 i は各企業、 Y_i は2023年の売上（対数）、 X_{1i} は2019年の労働生産性（売上を従業員数で割ったもの）、 X_{2i} は企業規模、 X_{3i} はコミュニケーション環境の充実度、 X_{4i} はテレワーク実施時期ダミー、 δ_i は業種固定効果、 β_0 は定数項、 ϵ_i は誤差項である。

推定の結果、企業規模やコロナ禍前における生産性

をコントロールした上でも、コロナ禍前からテレワークを実施していた企業は、そうでない企業に比べて売上が統計的に有意に大きかった。これは、コロナ禍が始まった以降にテレワークを導入した企業は、テレワークが上手く機能しておらず、売上の増加につながっていない可能性を示唆している。このことが、最近の出社回帰の動きにつながっている可能性がある。一方で、コミュニケーション環境の充実度は売上との関係がみられなかった。

おわりに

近年、テレワークが急速に普及したが、コロナ禍による外生的ショックにより、半強制的に導入された側面がある。このような状況下でテレワークを導入した場合、テレワークが上手く機能しておらず、売上の増加につながっていない可能性が示唆された。このため、今後は、新規導入を支援するだけではなく、すでに導入している企業に対しても、社内制度やテレワークの質を高めるための支援を検討することが必要であろう。

テレワークには、企業の生産性の向上や事業継続性、従業員のワークライフバランスの向上といった効果が期待される。最近、出社回帰の動きも見られるが、企業側及び従業員側の双方にメリットがあるテレワークを衰退させることは、社会にとっての損失と考えられることから、引き続き活用を進めていくべきである。

なお、本稿の分析は相関関係の分析であり、因果関係が分かっていることや、デジタル化と相性が良いと考えられる情報通信業等に限った分析であり、この結果を職業特性の異なる企業に当てはめることはできない点に留意すべきであり今後の課題としたい。

参考文献

田口湧也，西原照雅：テレワークやデジタルツールの利用が企業活動に及ぼす影響—企業アンケートの結果から—，ESRI Research Note No.89, 2025.

https://www.esri.caog.jp/jp/esri/archive/e_rnote/e_rnote090/e_rnote089.pdf

田口 湧也（たぐち ゆうや）
（以前、小平市役所より内閣府へ派遣）
吉澤 匡（よしざわ まさし）
（小平市役所より内閣府へ派遣）